

Consumidor frustrado

Señor Director:

La carta (viernes) del señor Nicolás Cruzat refleja una realidad cotidiana: en mercados concentrados, donde pocas empresas controlan la oferta, las barreras para ejercer derechos básicos son inaceptables. La negativa a terminar un contrato fácilmente no es solo un mal servicio, sino una estrategia para mantener ingresos a costa del consumidor.

Es fundamental avanzar hacia mecanismos alternativos de resolución de conflictos que sean obligatorios y vinculantes para las empresas, especialmente en sectores con características de oligopolio. Mediación, arbitraje o conciliación digital pueden ofrecer soluciones más rápidas y justas. Las nuevas tecnologías, bien aprovechadas, permiten reducir costos, aumentar el acceso y mejorar la protección efectiva de los derechos de los usuarios.

El Estado debe asumir este desafío con decisión. No basta con esperar buena voluntad empresarial.

SEBASTIÁN BOZZO HAURI

Decano Facultad de Derecho
Universidad Autónoma de Chile